

ASURANSI TUKANG TIPU?

Andreas Freddy Pieloor

SE.As., MM, CIIB, AAIK, CFP, QRMP, AMRP, AEPP,
ANZIIF (Senior Associate)

Praktisi Perasuransian sejak 1987

Pemerhati dan Pendidik Perasuransian

ASURANSI

Tukang Tipu?



Andreas Freddy Pieloor

SE.As., MM, CIIB, AAIK, CFP, QRMP, AMRP, AEPP, ANZIIF (Senior Associate)

Praktisi Perasuransian sejak 1987

Pemerhati dan Pendidik Perasuransian

Editor: Ana Mustamin

Sanksi Pelanggaran Pasal 113
Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014
tentang Hak Cipta

- (1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
- (2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- (4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

ASURANSI

Tukang Tipu?

Andreas Freddy Pieloor

SE.As., MM, CIIB, AAIK, CFP, QRMP, AMRP, AEPP, ANZIIF (Senior Associate)

Praktisi Perasuransian sejak 1987

Pemerhati dan Pendidik Perasuransian

Editor: Ana Mustamin

Penerbit PT Elex Media Komputindo



KOMPAS GRAMEDIA

ASURANSI TUKANG TIPU?

©2018 Andreas Freddy Pieloor

SE.As., MM, CIIB, AAIK, CFP, QRMP, AMRP, AEPP, ANZIIF (Senior Associate)

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Diterbitkan pertama kali oleh

Penerbit PT Elex Media Komputindo

Kelompok Gramedia – Jakarta

Anggota IKAPI, Jakarta

718060930

ISBN: 978-602-04-6242-4

Digital Publishing/KG-02/SC

Dilarang mengutip, memperbanyak, dan menerjemahkan sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit.

Dicetak oleh Percetakan PT Gramedia, Jakarta

Isi di luar tanggung jawab percetakan

Daftar Isi

Kata Pengantar	vii
Pendahuluan	xi
Pertanyaan Kepada Tokoh Asuransi	1
1. Pasar Asuransi	51
2. Permainan Asuransi	71
3. Antara Agen dan Pialang Asuransi	95
4. Profesi Pialang Asuransi	115
5. Regulasi tentang Agen dan Pialang Asuransi	145
6. Premium, Remuneration, and Bank Account	183
7. Pemasaran Pialang Asuransi	209
8. Underwriting di Pialang Asuransi	231
9. Pemilihan Perusahaan Asuransi	245
10. Penanganan Klaim	273
11. Administration, Renewal, Revision, and Cancellation	313

12. Perlindungan Konsumen	323
13. Otoritas Jasa Keuangan	355
14. Risiko, Tanggung Jawab, dan Tantangan Pialang Asuransi	401
15. Struktur Organisasi dan Proses Bisnis	427
16. Menjadi Pialang Asuransi Profesional	437
17. Pengusaha Bisnis Asuransi	451
 Profil Andreas Freddy Pieloor	 497
Lampiran	501
Daftar Pustaka	505

Kata Pengantar

Kala pertama kali saya ingin menulis sebuah buku tentang perasuransian, ELEX MEDIA menyampaikan bahwa buku perasuransian kurang diminati oleh para pembaca sehingga buku tentang itu sering kali harus kembali ke gudang dan menumpuk berdebu. Lalu pada tahun 2008 saya menuliskan buku “JANGAN BELI UNIT LINK, bila Anda tidak paham benar!” yang merupakan buku tentang produk asuransi jiwa yang sesungguhnya tidaklah baik dan kurang memberikan manfaat bagi para konsumen asuransi Indonesia, dan ternyata buku tersebut laris manis.

Tahun 2018 ini, saya kembali menulis buku tentang perasuransian, dan agar buku ini dapat diminati baik oleh konsumen asuransi, pelaku dan praktisi perasuransian serta para akademisi dan pembuat kebijakan di Indonesia, saya sengaja menuliskan judul yang agak *bombastis* yaitu: “Asuransi Tukang Tipu?”. Semoga dengan judul yang sedikit *nyeleneh*, buku ini bisa mampir di tangan Anda, para pembaca budiman.

Banyak orang yang tidak suka dengan apa yang saya tulis, namun mereka membenarkan apa yang tertulis (walau mereka tidak mengucapkannya) dan tidak dapat membantahnya. Sehingga dapat saya simpulkan, mereka tidak suka dengan kebenaran yang saya ungkap. Saya pikir hanya pengecut, penjahat dan bajingan

saja yang tidak suka dengan kebenaran. Atau mereka merupakan pelaku atau kaki tangan pelaku dari kebenaran tersebut.

Awalnya saya ingin menulis buku ini dengan judul “A Handbook of the Insurance Broker – The True Partner of the Insured”, namun ada beberapa sahabat yang menyampaikan bahwa jangan memakai bahasa asing, pakailah bahasa Indonesia. Dan ada juga yang mengkritik, bahwa sebuah buku “A Handbook” adalah sebuah buku panduan atau manual dari sebuah profesi, kegiatan atau aktivitas.

Lalu saya pun mencari nama judul yang dapat menggugah minat calon pembaca untuk meraih dan segera mulai membaca buku ini. Sempat saya ingin memakai judul: “OJK untuk siapa?”, namun sekali lagi ada kritik membangun yang menyampaikan bahwa isi buku ini yang membahas OJK hanya 1 – 2 bab, dari 17 bab yang ada. Sehingga kurang pas bila diberi judul tersebut.

Lalu saya pun melakukan penerawangan dan berikhtiar untuk mendapatkan judul yang tepat, dan saya pun pada saat menuliskan kata pengantar ini sambil berpikir dan ketemulah judul yang mudah-mudahan dapat diterima masyarakat konsumen asuransi dan profesi pialang asuransi, serta praktisi dan pemerhati perasuransian Indonesia.

Saya mengucapkan terima kasih atas dukungan dan bantuan Para Senior perasuransian yang telah membuat saya tegar dalam melayari industri perasuransian Indonesia selama lebih dari 30 tahun. Khususnya Pak Fred Iswara (Mitra Iswara and Rorimpandey) yang tahun ini berusia 85 tahun, dan Pak Teddy Hailamsah (PT Asuransi Central Asia) yang telah membantu saya dalam beberapa kesempatan.

Saya mengucapkan terima kasih kepada Tokoh Perasuransian yang telah bersedia memberikan opini dan pandangannya terkait dengan profesi pialang asuransi.

Saya mengucapkan terima kasih kepada Pendiri Komunitas Penulis Asuransi Indonesia (KUPASI), khususnya Pak Irvan Rahadjo (menyumbangkan karya tulisannya), dan Ibu Ana (yang menjadi editor buku ini).

Saya mengucapkan terima kasih kepada istriku Barbara dan ketiga anakku, Pierre, Gerald dan Steven, atas dukungan dan pengorbanan yang mereka berikan kala saya tidak dapat bersama mereka dalam ratusan jam saat menulis buku ini.

Saya berharap industri perasuransian Indonesia dapat bertumbuh dengan sehat dan adil, dan untuk itu saya mohon dengan sangat kepada Ibu Bapak regulator (OJK) yang saya hormati, agar dapat berlaku adil dan terbuka, bagi semua profesi yang ada di industri perasuransian Indonesia. Serta hindarkan benturan kepentingan diri dan kelompok kala melakukan tugas pelayanan dan tanggung jawab yang dipercayakan Rakyat kepada Anda.

Saya pun memohon kepada Anda, para pengusaha, praktisi dan pemerhati perasuransian Indonesia, berperilakulah sesuai dengan prinsip utama asuransi, yaitu “Utmost Good Faith” dengan berperilaku jujur, adil dan berintegritas. Bila ada ingin melakukan kejahatan dalam industri perasuransian, maka percayalah karma akan mendatangi Anda suatu saat nanti, pasti. Karena hukum Alam berlaku: “Apa yang kau tanam, akan kau tuai pada saatnya!”

Saya tidak pernah membenci dan mengerasi orang sebagai insan ciptaan Tuhan, namun saya mengutuk sikap, perbuatan dan tindakan kelaliman, kesewenang-wenangan dan ketidakadilan yang dilakukan oleh mereka.

Akhir kata, saya berharap buku ini dapat memberikan sumbangsih bagi industri perasuransian yang saya cintai, dan semoga Konsumen pengguna jasa asuransi dapat terlayani dengan adil dan baik oleh kita semua.

Saya menerima kritik dan saran membangun, silakan kirim pesan dan masukkan Anda melalui email fpielloor@gmail.com dan fpielloor@yahoo.com .

Terima kasih.

Hormat saya,

Andreas Freddy Pieloor

Digital Publishing/KG-02/SC

Pendahuluan

Saat saya menulis buku ini, saya sudah memasuki masa pensiun dini dari industri perasuransian yang saya geluti sejak tahun 1987. Walau awalnya saya tidak tahu apa yang saya pelajari di AKASTRI (Akademi Asuransi Trisakti), dan apa yang saya kerjakan di MIR (Mitra Iswara and Rorimpandey – Insurance Brokers), namun makin lama saya berkecimpung membuat saya makin mencintai industri perasuransian yang sesungguhnya sangat mulia.

Ada seorang dosen di AKASTRI yang berkata: “Hanya orang gila yang mau menerima risiko yang begitu besar milik orang lain, dengan menerima premi yang sangat kecil!”. Ternyata di Indonesia banyak “orang gila”, termasuk saya yang menggeluti bisnis perasuransian. “Orang gila” yang baik hati, tentunya yang bersedia dengan ikhlas menerima risiko orang lain, dengan tujuan memberikan santunan dan ganti rugi keuangan kepada orang yang mengalami musibah.

Saya masih percaya dalam industri perasuransian Indonesia saat ini masih banyak praktisi yang memiliki hati dan perilaku yang baik selaras dengan prinsip utama asuransi “Utmost Good Faith”, walaupun juga ada praktisi yang berperilaku kurang pantas.

Saya menulis buku ini berharap para pembaca, masyarakat pengguna jasa asuransi, praktisi dan pemerhati perasuransian dapat memahami dengan hati tentang arti dan fungsi pialang asuransi

yang sesungguhnya. Serta menempatkan profesi dan industri pialang asuransi dengan pantas dan adil.

Masyarakat Indonesia yang sebagian besar awam akan kondisi dan persyaratan polis asuransi, sungguh membutuhkan seseorang yang dapat membantu dan melayani mereka dalam manajemen risiko, bertransaksi serta berinteraksi dengan perusahaan perasuransian. Masyarakat membutuhkan orang yang kompeten dan berpihak kepada masyarakat, serta yang bersedia membantu mereka kala menghadapi sebuah klaim.

Oleh sebab itu saya menulis buku ini, bagi kepentingan masyarakat selaku konsumen pengguna jasa asuransi dan praktisi agar melakukan peran dan fungsinya sesuai dengan prinsip-prinsip asuransi yang ada.

Saya ingin menggugah para pelaku, praktisi dan pengusaha perasuransian agar dapat melakukan peran dan pelayanannya sesuai dengan norma dan etika yang ada dalam industri perasuransian. Saya juga ingin meminta kepada regulator, dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan agar lebih profesional dan adil dalam melakukan perannya mengawasi dan mendukung industri perasuransian. Jangan ada dusta di antara kita, karena besok, Anda dan saya akan mati meninggalkan dan menanggalkan semua yang ada di dunia ini. Mari kita bangun dan siapkan rumah kita di keabadian.

Semoga industri perasuransian Indonesia semakin jaya dan bertumbuh dalam melayani dan memberi perlindungan bagi masyarakat pengguna jasa asuransi. Dan semoga regulator semakin peka dan peduli serta adil dan cepat tanggap, dalam bertindak melindungi kepentingan konsumen pengguna jasa asuransi dan perusahaan perasuransian Indonesia.

Salam Iktikad Baik,

Andreas Freddy Pieloor